



Inspectie Justitie en Veiligheid
Ministerie van Justitie en Veiligheid

> Retouradres Postbus 20301 2500 EH Den Haag

Postbus 20310
2500 EH DEN HAAG

Inspectie JenV

Turfmarkt 147
2511 DP Den Haag
Postbus 20301
2500 EH Den Haag
www.inspectie-jenv.nl

Contact

Ons kenmerk

*Bij beantwoording de datum
en ons kenmerk vermelden.
Wilt u slechts één zaak in uw
brief behandelen.*

Datum 16 mei 2018
Onderwerp HUF-toets wetsvoorstel meldkamers

Geachte mevrouw Van Dijk,

Het in het kader van de consultatieronde ontvangen wetsvoorstel tot wijziging van de Politiewet 2012, de Wet veiligheidsregio's en de Tijdelijke wet ambulancezorg in verband met de wettelijke regeling van meldkamers (Wijzigingswet meldkamers) geeft de Inspectie Justitie en veiligheid (IJenV) aanleiding om een enkele opmerking te maken. Met het wetsvoorstel wordt beoogd een wettelijk basis te creëren voor een nieuwe inrichting van het meldkamerdomein. Voorgesteld wordt het beheer van de (maximaal 10) meldkamers onder te brengen bij de politie. De hulpdiensten zijn verantwoordelijk voor de zogenaamde meldkamerfunctie.

In de toelichting bij het wetsvoorstel staat beschreven dat de Inspectie JenV en het Agentschap Telecom in maart 2015 het rapport "Meldkamers" hebben uitgebracht. Hierin komt ten aanzien van de regionale meldkamers het beeld naar voren van een zeer divers georganiseerd landschap met een aantal zwakke plekken. Daarnaast heeft de Inspectie op 27 juli 2017 een rapport uitgebracht van het onderzoek naar de stroomstoring in Amsterdam en omstreken van 17 januari 2017. In dit rapport werden wederom een aantal kwetsbaarheden in de continuïteit en bereikbaarheid van de 1-1-2 keten geconstateerd.

De tekst van het wetsvoorstel geeft de Inspectie geen aanleiding om hierover opmerkingen te maken. Desalniettemin constateert de Inspectie op dat een aantal eisen ten aanzien van het beheer en redundantie van de meldkamers nadere uitwerking behoeven op een ander dan formeel-wettelijk niveau (om de continuïteit en bereikbaarheid van de meldkamers te garanderen). De Inspectie vindt het van belang ten behoeve van deze nadere uitwerking haar eerdere aanbevelingen nog eens over het voetlicht te brengen. Het gaat daarbij om:

- heldere procedures en afspraken bij verstoring in de 1-1-2 aanname ;
- afspraken over het routeren van oproepen en over het monitoren van de wachttijd bij de eerste aanname van oproepen en bij de doorschakeling naar de regionale meldkamer;

- borging van bereikbaarheid en continuïteit van de aanname en ontvangst van de meldingen door de meldkamers tijdens piekbelasting;
- het ter beschikking hebben van kwalitatief goede informatie over de 1-1-2 aanname, zoals wachttijd, wachtrij en verbroken oproepen. Richt daarbij de meldkamers technisch zo in dat bij de aanname van 1-1-2 oproepen ook wordt gestuurd op wachttijd.

Datum

16 mei 2018

Ons kenmerk

Met vriendelijke groet,